

Aika	30. – 31.1.2019
Paikka	Hämeenlinna, Verkatehdas
Ilmoittautuminen	ilmoittautumiset tulee tehdä maanantaihin 14.1.2019 mennessä alla olevan linkin tai KIVOn nettisivujen www.kivo.fi kautta Ilmoittautumislinkki: https://link.webpolsurveys.com/EP/49B5E5E59B72FCA5
Osallistumismaksu	490€ (+alv) Osallistumismaksu 490 € (+alv) sisältää ohjelman, sähköisen luentoaineiston, lounaat, kahvit ja illallisen. Kaksipäiväiset koulutukset ovat kokonaisuuksia, eikä niihin ole mahdollista saada erikseen yhden päivän hintaa. Muutokset ohjelmaan ovat mahdollisia. Mikäli osallistuja on estynyt saapumaan koulutukseen, hän voi lähettää tilalleen toisen henkilön yrityksestään. Muutoksesta on ilmoitettava viipymättä Suomen Kiertovoima ry:lle.
Majoitus	Osallistujat huolehtivat majoituksensa varaamisesta ja kustannuksista itse. Majoitusta varten on varattu hotellihuoneita Sokos Hotel Vaakunasta (Hämeenlinna). Kiintiöhintaisia huoneita on rajoitetusti. Standard 1hh 105€ / yö, Standard 2hh 120€ / yö Superior 1hh 125 € / yö, Superior 2hh 140€ / yö Majoitusvaraukset kiintiöhintaan tulee tehdä perjantaihin 4.1.2019 mennessä kiintiön hotellin vastaanotosta varaustunnusta käyttämällä, puh. +358201234636 tai sähköpostilla vaakuna.hameenlinna@sokoshotels.fi tai Sokos Hotellien keskusvaraamon kautta, puh. +358201234600. Varaustunnus on "KIVO".
Perumisehto	Ilmoittautuminen voidaan perua maksutta viimeiseen ilmoittautumispäivään asti. Viimeisen ilmoittautumispäivämäärän jälkeen tapahtuneista peruutuksista peritään 50 % koulutustilaisuuden osallistumismaksusta. Alle seitsemän päivää ennen tilaisuutta tehdystä peruutuksesta veloitetaan kuitenkin koko osallistumismaksu.
Yhteyshenkilö ja lisätiedot	Tapahtumakoordinaattori Eliisa Nylén, puh. 044 231 8377, eliisa.nylen@kivo.fi

KESKIVIikko 30.1.2019

- 9.00 – 9.30 Aamukahvit
- Päivien avaus ja Kiertokapulan esittely**
toimitusjohtaja Kari Mäkinen, Kiertokapula Oy
- Kiertokapulan ajankohtaiset**
palvelupäällikkö Liisa Sivusaari, Kiertokapula Oy
- 10.00- 12.30 **TEEMA 1: Kehittyvä lainsäädäntö ja toimivat määräykset**
- Lainsäädäntökatsaus**
lakimies Nelli Tikka, KIVO
- 10.25- 10.40 Tauko
- Kunnallisten jätehuoltomääräysten kehittäminen**
jäteasiamies Tiia Yrjölä, Päijät-Hämeen jätelautakunta
- Kommenttipuheenvuoro**
palvelupäällikkö Liisa Sivusaari, Kiertokapula Oy
- 11.15 – 12.15 Lounas
- 12.15 - 16.00 TEEMA 2: Asiakaspalvelukanavat ja niiden kehityshankkeet**
- Asiakaspalvelun tulevaisuus**
kehityspäällikkö Helena Tuovinen, HSY
- Palvelua uusilla kanavilla asiakkaan tarpeeseen – chat ja tekstiviestit**
palvelupäällikkö Tuija Klaus, Rosk'n roll -jätehuoltopalvelut
- Sähköisen asiointin rooli monikanavaisessa asiakaspalvelussa**
palvelupäällikkö Kati Malinen Jätekuukko Oy
- 13.30–14.00 Kahvitauko
- Isännöitsijäyhteistyö**
kehityspäällikkö Timo Vakkilainen, HSY
- Innovaatiokumppanuus – vaaka- ja varastotietojärjestelmä**
tuotantopäällikkö Ilkka Letonsaari, Lakeuden Etappi Oy
- Ryhmätyö: Onway-asiakastytyväisyyskysely – mitä haasteita on ja miten näitä alueita voisi kehittää?**
kehitysinsinööri Heli Haapea, KIVO
- 16.30–18.00 Vierailu Hämeen linnassa (opastettu kierros)
- 19.00 Illallinen Sokos Hotel Vaakuna, Hämeenlinna

TORSTAI 31.1.2019

- 8.30 – 9.00 Aamukahvit
- 9.00 – 12.00 **TEEMA 3: Logistiikan kehityshankkeita, kokemuksia ja hyviä käytäntöitä**
- Kuljetusajat – varhaisen ja myöhäisen keräysajan kokeilu**
käyttöpäällikkö Johanna Rusanen, HSY
- Jäteastioidenpesu – hukkaa vai hyötyä**
logistiikkapäällikkö Juho Nuutinen, HSY
- Muovipakkausten kiinteistökeräyksen kokemuksia**
asiakaspalvelupäällikkö Virpi Leppälä, Kymenlaakson Jäte Oy
- Lajitteluun kannustava hinnoittelu – taksalaskennan työkalu**
tutkija Aino Ukkonen, SYKE
- 10.10–10.25 Tauko
- Sakokaivotyhjennykset Etapin alueella – toimivat käytännöt**
logistiikkavastaava Rita Roponen, Lakeuden Etappi Oy
- Markkinavuoropuhelut palvelujen ja kuljetusten kilpailutuksissa**
hankintalakimies Antti Pätiälä, HSY
- Kommenttipuheenvuoro markkinavuoropuheluista**
asiakaspalvelupäällikkö Virpi Leppälä, Kymenlaakson Jäte Oy
- Kunnan järjestämän kuljetusjärjestelmän kilpailuttamiskäytäntöjen tehostaminen**
kehitysinsinööri Heli Haapea, KIVO
kuljetusvastaava Terttu Nyberg, Mustankorkea Oy
- 12.00 – 13.00 Lounas
- 13.00 – 14.30 **TEEMA 4: Huomio asiakaspalveluun**
- Palveluasenne ja myönteinen viestintä**
koulutuskonsultti, työnohjaaja Tuula Leskelä, Tulecor Oy
- 14.30–15.00 Päivien päätös ja kahvit